

DAFTAR PUSTAKA

2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Pelayanan*. Hal 646
- Albari, 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak*. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- B. Ilyas, Wirawan dan Richard Burton, 2010. *"Hukum Pajak"*. Jakarta: SalembaEmpat.
- Direktorat Jenderal Pajak, Surya Manurung. 2013. Kompleksitas Kepatuhan Pajak, <http://www.pajak.go.id/content/article/kompleksitas-kepatuhan-pajak>.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang. Hal 45
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang. Hal 42
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang. Hal 92
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang. Hal 105
- Gunadi, 2005. *Akuntansi Pajak*. Jakarta Penerbit PT.Gramedia Widiasarana.
- Irawan, Hasan dan Siti Khairani. 2013. *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang*. Jurnal Akuntansi
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN. Hal 208
- Mardiasmo, 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Hal 7
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Grasindo, Jakarta
- Nirawati, 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pembayar Pajak Kantor Pelayanan Pajak Gresik*. Gresik
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 167/PMK.01/2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak

- Priyatno, Dwi.2008. *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and Service Solution) untuk Analisis Data dan Uji Statistik*. Jakarta: Media Kom. Hal 66.
- Qodir, 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh 21 orang pribadi*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Rahman, Abdul. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung : Nuansa.
- Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS: Statistik Parametrik*. Gramedia, Jakarta. Hal 168
- Sekaran, Uma. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat. Hal 40
- Sugiono, 1999. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Edisi Kedua. Bandung: CV Alfa Beta. Hal 72.
- Tjiptono, Fandy. 2006, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi. Hal 59
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Zeithaml, Valarie, Bitner & Gremler. 2006. *Service Marketing -Integrating Customer Focus Accross The Firm* Fourth Edition. New York: McGraw Hill.

